

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI  
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN TINGGI BANTEN  
TRIWULAN IV OKTOBER - DESEMBER 2023**



**PENGADILAN TINGGI BANTEN**

**JL. RAYA PANDEGLANG - SERANG KM. 6,6**

**Email: [humas@pt-banten.go.id](mailto:humas@pt-banten.go.id), website: [www.pt-banten.go.id](http://www.pt-banten.go.id)**

**Telp/Fax. (0254) 250002, Serang 42126**

# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI BANTEN TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023**

## **A. Pendahuluan**

Pemerintah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam UU Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi

penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, maka Pengadilan Tinggi Banten melalui Tim Pelayanan Publik melakukan Survei Kepuasan kepada masyarakat pada Triwulan III Periode Juli-September Tahun 2023.

## B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Periode Juli- September Tahun 2023

Mengacu pada *Journal of Public Transportation*, Vol. 12, No. 3, 2009 maka perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [S_k \cdot W_k]$$

$S_k$  = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

$W_k$  = bobot kepentingan (harapan)

Selanjutnya Indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## Sarana dan Prasarana

## **PROFIL RESPONDEN SKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2023**

### **A. UMUR**

No.	Umur	Jumlah	%
1	18– 28	18	42,86
2	29 – 39	12	28,,57
3	40 – 49	9	21,43
4	50 – 59	3	7,14
5	60 – 69	0	0,00
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		42	100

### **B. JENIS KELAMIN**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	34	80,95
2	Perempuan	8	19,05
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		42	100

### **C. PENDIDIKAN**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	0	0,00
4	SMU	0	0,00
5	D 1 – D2 – D 3	0	0,00
6	S 1	35	83,34
7	S 2	6	14,28
8	S 3	1	2,38
Jumlah		42	100

#### D. PEKERJAAN UTAMA

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00
2	Pegawai Swasta	17	40,47
3	Wiraswasta / Usahawan	5	11,93
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	0	0,00
6	Lainnya	20	47,60
Jumlah		42	100

#### E. PENGGUNA LAYANAN

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	Layanan Pidana	1	2,38
2	Layanan Perdata	1	2,38
3	Layanan Hukum/Informasi	38	90,48
4	Layanan Administrasi Umum	1	2,38
5	Layanan Tipikor	1	2,38
Jumlah		42	100

Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	162	3,857	96,42	Sangat Baik	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	158	3,762	94,05	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	157	3,738	93,45	Sangat Baik	5

4	Biaya/Tarif	155	3,690	92,25	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	156	3,714	92,85	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	155	3,690	92,25	Sangat Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	160	3,810	95,25	Sangat Baik	3
8	Sarana dan prasarana	155	3,690	92,25	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	162	3,857	96,42	Sangat Baik	2

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat didapat tiga unsur terendah yaitu :

1. Biaya/Tarif (Peringkat 7 dari 9)
2. Kompetensi Pelaksana (Peringkat 8 dari 9)
3. Sarana dan Prasarana (Peringkat 9 dari 9)

### C. ANALISA 3 NILAI TERENDAH :

#### 1. Biaya/Tarif

Untuk unsur biaya/tarif pelayanan di pengadilan. karena masyarakat masih belum paham tentang biaya/tarif pada pelayanan PTSP, bagian kepaniteraan hukum, oleh karena itu petugas PTSP bagian hukum diwajibkan memberikan informasi biaya/tarif tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya dan Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 tentang Petunjuk

Laporan Monitoring Evaluasi Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 Pengadilan Tinggi Banten

Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di bawahnya.

- Para pegawai (Front Office) Pengadilan Tinggi Banten tidak diperkenankan untuk memungut biaya tambahan apa pun selain dari biaya pelayanan yang telah ditentukan tersebut.

## **2. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana merupakan unsur ke 6 dari 9 unsur yang ada pada survei kepuasan masyarakat, untuk triwulan IV kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 155 dengan presentase 92,25 masuk dalam kategori sangat baik namun berada di peringkat ke 8 dari 9 unsur yang ada, atau masuk dalam 3 unsur terendah dalam survei triwulan IV periode Oktober-Desember 2023

## **3. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,690 , dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Tinggi Banten, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori Sangat baik.

## **D. Rekomendasi Triwulan IV Oktober-Desember 2023**

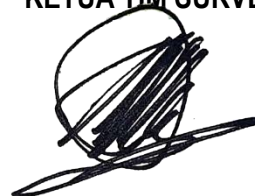
Perlu ada peningkatan layanan informasi publik seputar Standar Pelayanan Pengadilan yang dilaksanakan baik melalui Media Website maupun melalui brosur-brosur.

## **E. Penutup**

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 ini kami susun, atas perhatian dan sarannya kami ucapkan terima kasih.

Serang, 05 Januari 2024

**KETUA TIM SURVEI**



**POSMAN BAKARA, S.H., M.H.**  
**NIP. 19570923 198612 1001**